

Informácia pre cestujúcich Nároky v súvislosti s výskytom COVID-19

! REPATRIÁCIA

Ak sa momentálne nachádzate mimo územia Slovenskej republiky, dopravca vám zrušil let a máte záujem o repatriáciu, kontaktujte elektronicky príslušný zastupiteľský úrad SR <https://www.mzv.sk/cestovanie/covid19/repatriacia>.

1. Letecká doprava

V súvislosti s výskytom koronavírusu a súvisiacich nárokov cestujúcich môžu nastať viaceré situácie:

1.1. Letecký dopravca vás informoval o zrušení letu

V prípade ak vám letecký dopravca zrušil let v dobe vyhlásenia mimoriadnej situácie na Slovensku z dôvodu výskytu koronavírusu, **máte nárok na vrátenie ceny letenky**. Môžete sa tiež rozhodnúť, že si zmeníte termín odletu, prípadne aj finálnu destináciu. Platí to ale len vtedy, ak vám dopravca takúto možnosť ponúkne.

Vzhľadom na súčasnú mimoriadnu situáciu nemusí komunikácia s leteckým dopravcom prebiehať optimálne, preto odporúčame počkať, pokiaľ sa situácia aspoň mierne upokojí. **Nárok na vrátenie ceny letenky si môžete u dopravcu uplatniť do 6 mesiacov odo dňa plánovaného odletu.**

Odporúčame vám, aby ste leteckému dopravcovi spolu so žiadosťou zaslali aj detaily vášho bankového účtu (názov účtu, IBAN, BIC/SWIFT), na ktorý vám tento následne cenu letenky vyplatí.

Žiadosť o vrátenie ceny letenky si môžete uplatniť prostredníctvom formuláru, ktorý vám zašle dopravca (prípadne si formulár sami nájdete na webovej stránke dopravcu, zvyčajne v časti Terms and Conditions). Môžete využiť tiež EU formulár týkajúci sa práv cestujúcich, ktorý je dostupný TU: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/e_u_complaint_form_sk.pdf.

Ak letecký dopravca na vašu žiadosť **nebude reagovať do 2 mesiacov od jej zaslania alebo vám odmietne vrátiť cenu letenky**, môžete sa obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Máte tiež právo postupovať voči leteckému dopravcovi súdnou cestou.

POZOR!

Súčasná mimoriadna situácia, na základe ktorej boli zrušené lety, neoprávňuje cestujúcich k vyplateniu kompenzácie vyplývajúcej z čl. 7 Nariadenia Európskeho

parlamentu a Rady (EC) č. 261/2004, ktoré ustanovuje základné spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

- 1.2. Váš odlet je plánovaný odlet počas vyhlásenej mimoriadnej situácie a letecký dopravca vás zatiaľ neinformoval o zrušení letu

V tomto prípade odporúčame počkať na informáciu dopravcu o zrušení letu.

- 1.3. Letecký dopravca zatiaľ nezrušil let, ale ako cestujúci sa obávate cestovať z dôvod výskytu a šírenia koronavírusu.

V súlade s Nariadením (ES) 261/2004 má cestujúci nárok na vrátenie ceny letenky a na náhradu škody len v prípade, ak letecký dopravca zruší plánovaný let.

Ak sa cestujúci rozhodne sám, z akéhokoľvek dôvodu, že nenastúpi na let aj napriek tomu, že plánovaný let sa uskutoční, letecký dopravca nie je povinný vrátiť cestujúcemu cenu letenky.

Ak sa rozhodnete necestovať, je potrebné čo najskôr (ešte pred odletom), kontaktovať leteckého dopravcu a v súlade s prepravnými podmienkami dopravcu a podľa typu zakúpenej letenky (ak je letenka refundovateľná) sa s dopravcom dohodnúť na zmene napr. času odletu, cieľovej destinácie a pod.

Pokiaľ ste si k letenke zakúpili poistenie storna letenky, vrátenie ceny letenky závisí od zmluvných podmienok dohodnutého poistenia. Je potrebné obrátiť sa čo najskôr obrátili na poisťovňu, s ktorou ste uzatvorili poistnú zmluvu.

POZOR!

Poistenie letenky a z neho vyplývajúce nároky presahujú rámec Nariadenia (ES) 261/2004.

Pretože sa jedná o **finančné služby**, v prípade problémov s poistným plnením sa môže cestujúci obrátiť na **Národnú banku Slovenska**.

2. Autobusová a autokarová doprava

Aj v prípade autobusovej a autokarovej dopravy môžu nastať viaceré situácie:

- 2.1. Doprovca vás informoval o zrušení spoja (v prípade pravidelnej autobusovej dopravy s plánovanou vzdialenosťou 250 km a viac)

Pokiaľ vám dopravca zrušil spoj z dôvodu vyhlásenia mimoriadnej situácie na Slovensku z dôvodu výskytu koronavírusu, **máte nárok na vrátenie ceny cestovného lístka**.

Ak je to možné, môžete dopravcu požiadať o zmenu termínu cesty, prípadne aj o zmenu finálnej destinácie. Nie každý dopravca však takúto možnosť ponúka.

Aj v prípade autobusovej a autokarovej dopravy platí, že komunikácia s dopravcom nemusí prebiehať optimálne, preto odporúčame cestujúcim počkať, kým sa situácia aspoň mierne upokojí.

Nárok na vrátenie ceny cestovného lístka si môžete u dopravcu uplatniť do 6 mesiacov odo dňa plánovaného odchodu autobusu.

Odporúčame vám, aby ste dopravcovi spolu so žiadosťou zaslali aj detaily vášho bankového účtu (názov účtu, IBAN, BIC/SWIFT), na ktorý bude môcť dopravca požadovanú sumu zaslať.

Ak dopravca na vašu žiadosť **nebude reagovať do 2 mesiacov od jej zaslania alebo vám odmietne vrátiť cenu cestovného lístka**, môžete sa obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Máte tiež právo využiť súdnu cestu a požadovať vrátenie ceny lístka prostredníctvom súdu.

V prípade autobusových služieb má cestujúci právo na kompenzáciu podľa podmienok stanovených v článku 19 ods. 2 nariadenia (ES) č. 181/2011.

Kompenzácia predstavuje 50 % z ceny cestovného lístka v prípade zrušenia spoja. **Nárok na kompenzáciu vzniká len vtedy, ak dopravca neponúkne cestujúcemu na výber medzi vrátením ceny cestovného dokladu a presmerovaním trasy.**

2.2. Odchod autobusu plánovaný počas vyhlásenej mimoriadnej situácie a dopravca vás zatiaľ neinformoval o zrušení spoja

V tomto prípade odporúčame počkať na informáciu dopravcu o zrušení spoja.

2.3. Doprovca zatiaľ nezrušil spoj, ale ako cestujúci sa obávate cestovať z dôvod výskytu a šírenia koronavírusu.

V súlade s Nariadením (ES) 181/2011, má cestujúci nárok na vrátenie ceny cestovného lístka a na náhradu škody **len v prípade ak zruší dopravca plánovanú autobusovú prepravu (plánovaný spoj).**

Keď sa cestujúci rozhodne z akéhokoľvek dôvodu nenastúpiť na prepravu aj napriek tomu, že sa má preprava plánovane uskutočniť, dopravca nie je povinný vrátiť cestujúcemu cenu cestovného lístka.

Ak sa cestujúci rozhodne necestovať, je potrebné čo najskôr, ešte pred odchodom spoja, kontaktovať dopravcu. V súlade s prepravnými podmienkami dopravcu sa cestujúci s dopravcom môže dohodnúť na zmene času odchodu, prípadne cieľovej destinácie.

3. Lodná doprava

V prípade lodnej dopravy sa cestujúci môžu stretnúť s týmito prípadmi:

3.1. Doprovca informoval cestujúceho o zrušení linky osobnej lodnej dopravy

Podľa článku 16 Nariadenia (ES) č. 1177/2010, v prípade zrušenia alebo omeškania odchodu linky osobnej dopravy alebo výletnej plavby **informuje dopravca** (alebo prevádzkovateľ terminálu) cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z prístavných terminálov, alebo ak je to možné, cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z prístavov, **o vzniknutej situácii čo najskôr a v každom prípade najneskôr 30 minút po plánovanom čase odchodu, ako aj o odhadovanom čase odchodu a príchodu, len čo sú tieto informácie k dispozícii.**

Ak vám dopravca zrušil linku osobnej lodnej dopravy z/na Slovensko z dôvodu vyhlásenia mimoriadnej situácie na Slovensku (koronavírus), **máte nárok na vrátenie ceny cestovného lístka.**

Ak je to v možnostiach dopravcu, môžete požiadať aj o zmenu termínu cesty prípadne aj o zmenu finálnej destinácie.

Vzhľadom na obmedzené komunikačné možnosti z dôvodu mimoriadnej situácie odporúčame cestujúcim počkať, kým sa situácia aspoň mierne upokojí.

Nárok na vrátenie ceny cestovného lístka si môžete u dopravcu uplatniť do 6 mesiacov odo dňa plánovaného odchodu linky osobnej lodnej dopravy.

Je vhodné dopravcovi spolu so žiadosťou zaslať aj detaily vášho bankového účtu (názov účtu, IBAN, BIC/SWIFT).

Pokiaľ dopravca na vašu žiadosť **nebude reagovať do 2 mesiacov od jej zaslania alebo vám odmietne vrátiť cenu cestovného lístka**, môžete sa obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Máte tiež právo postupovať voči dopravcovi súdnou cestou.

3.2. Odchod linky osobnej lodnej dopravy je plánovaný počas vyhlásenej mimoriadnej situácie a dopravca vás zatiaľ neinformoval o zrušení linky

V tomto prípade odporúčame počkať na informáciu dopravcu o zrušení linky.

3.3. Doprovca zatiaľ nezrušil linku osobnej lodnej dopravy, ale ako cestujúci sa obávate cestovať z dôvod výskytu a šírenia koronavírusu.

V súlade s Nariadením (ES) 1177/2010 **má cestujúci nárok na vrátenie ceny cestovného lístka a na náhradu škody len v prípade ak zruší dopravca plánovanú prepravu (plánovanú linku).**

Ak sa cestujúci rozhodne sám, že plánovanú prepravu nenastúpi, dopravca nie je povinný vrátiť cestujúcemu cenu cestovného lístka.

Keď sa rozhodnete necestovať, je potrebné čo najskôr, ešte pred odchodom linky, kontaktovať dopravcu. Je možné (v zmysle prepravných podmienok dopravcu) dohodnúť si s dopravcom zmenu času odchodu, prípadne aj zmenu cieľovej destinácie.

4. Železničná doprava

V prípade železničnej dopravy SOI kontroluje výlučne sťažnosti a reklamácie vyplývajúce z prepravného poriadku.

Pre bližšie informácie ohľadom nárokov cestujúcich odporúčame kontaktovať Dopravný úrad (<http://nsat.sk/>).